Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2009 • 2010

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

Accompagnement • Services ambulanciers • Services sociaux • Services hospitaliers • Santé publique • Efficience • Groupe de médecine familiale • Continuité • Première ligne • Écoute • Santé • Professionnalisme • Cohésion • Urgences • Partenariat • Ressources intermédiaires • Santé physique • Soins • Accessibilité • Cliniques • Engagement

Québec

Rapport annuel 2009-2010
sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

et

des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
Québec

Agence de la santé et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
288, rue Pierre-Saindon, bureau 115
Rimouski (Québec) G5L 9A8
Téléphone : 418 724-5231
Télécopieur : 418 723-1597

Adopté par le conseil d'administration
Le 29 septembre 2010

Production
Direction des affaires institutionnelles, juridiques et des communications

Édition
© Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
Bibliothèque et Archives Canada, 2010
ISBN : 978-2-923362-44-1 (version imprimée)
ISBN : 978-2-923362-45-8 (version PDF)

Dans cet ouvrage, la forme masculine est utilisée sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.

Ce rapport est disponible sur le site Internet de l'Agence au www.agencesssbsl.gouv.qc.ca

Table des matières

Sigles et acronymes 6

Présentation 7

Faits marquants de l'année 2009-2010 8

Chapitre 1 : Rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 9

Introduction 9

Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte 9

1.1 Aperçu général 9

1.2 Auteur de la plainte 10

1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'instance visée 10

1.4 Motifs de plainte et mesures correctives 11
1.4.1 Motifs de plainte 11
1.4.2 Mesures correctives 11

1.5 Délai d'examen 12

Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention 13

2.1 Aperçu général 13

2.2 Origine et auteur de l'intervention 13

2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon l'instance visée 14

2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives 14
2.4.1 Motifs d'intervention 14
2.4.2 Mesures correctives 15

Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions du commissaire régional 16

3.1 Demandes d'assistance et de consultation 16

3.2 Autres fonctions du commissaire régional 16

Chapitre 2 : Rapport des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 19

Introduction 19

Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les commissaires locaux 20

1.1 Aperçu général 20

1.2 Auteur de la plainte 20

1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements 21

1.4 Motifs de plainte et mesures correctives 21
1.4.1 Motifs de plainte 21
1.4.2 Mesures correctives 22

1.5 Délai d'examen 22

1.6 Bilan des dossiers de plainte conclus transmis au Protecteur du citoyen 23

Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention par les commissaires locaux 24

2.1 Aperçu général 24

2.2 Origine et auteur de l'intervention 24

2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements 25

2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives 25
2.4.1 Motifs d'intervention 25
2.4.2 Mesures correctives 26

Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions des commissaires locaux 27

3.1 Demandes d'assistance et de consultation 27

3.2 Autres fonctions des commissaires locaux 27

Section 4 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs 28

4.1 Aperçu général 28

4.2 Auteur de la plainte 28

4.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements 29

4.4 Motifs de plainte et mesures correctives 29
4.4.1 Motifs de plainte 29
4.4.2 Mesures correctives 30

4.5 Délai d'examen 30

4.6 Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision 31

Conclusion 33

Sigles et acronymes

Agence ..... Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

AQDR..... Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées

CAAP-BSL..... Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent

CHSGS ..... Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés

CHSLD ..... Centre d'hébergement et de soins de longue durée

CJ ..... Centre jeunesse

CLSC ..... Centre local de services communautaires

Commissaire local..... Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Commissaire régional..... Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

CR ..... Centre de réadaptation

CRDA..... Centre de réadaptation pour déficience auditive

CRDI-TED..... Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement

CRDM ..... Centre de réadaptation pour déficience motrice

CRDV ..... Centre de réadaptation pour déficience visuelle

CRJDA ..... Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation

CRPAT .. Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et les autres personnes toxicomanes

CRDP ..... Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique

CPEJ..... Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse

CSSS..... Centre de santé et de services sociaux

Loi ..... Loi sur les services de santé et les services sociaux

Ministère ..... Ministère de la Santé et des Services sociaux

MRC..... Municipalité régionale de comté

PLAIDD-BF..... Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve

SIGPAQS..... Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

Présentation

Le régime d'examen des plaintes institué en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux accorde aux usagers un droit de recours s'ils sont insatisfaits des services offerts par l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Dans cette perspective, lorsque la plainte concerne les services offerts par un établissement de santé et de services sociaux, elle est examinée en première instance par un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou par un médecin examinateur. Par ailleurs, si la plainte concerne les services offerts par un organisme communautaire oeuvrant en santé et services sociaux, les personnes qui utilisent les services préhospitaliers d'urgence ainsi que les personnes demeurant dans une résidence pour personnes âgées, celle-ci est examinée par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence. Le commissaire régional examine également la plainte de toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence. Le régime d'examen des plaintes prévoit également que si l'usager demeurait insatisfait à la suite de l'examen de sa plainte qu'il a adressée au premier palier au commissaire local ou au commissaire régional, il peut adresser un recours au deuxième palier auprès du Protecteur du citoyen.

Par ailleurs, en ce qui concerne la plainte examinée par le médecin examinateur de l'établissement, celle-ci peut être examinée en deuxième instance par le comité de révision de l'établissement.

Soulignons qu'en tout temps, l'usager qui désire porter une plainte auprès de l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux et auprès du Protecteur du citoyen peut être assisté et accompagné dans sa démarche par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL), un organisme communautaire mandaté à cet effet par le ministre de la Santé et des Services sociaux. L'usager peut également s'adresser au comité des usagers de l'établissement, au commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services, à l'organisme communautaire Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF) ou à toute autre personne de son choix pour obtenir une assistance pour déposer une plainte.

Les commissaires locaux et le commissaire régional sont nommés et relèvent des conseils d'administration des établissements ou de l'Agence. Ils exercent des fonctions exclusives centrées sur le respect des droits, l'amélioration de la satisfaction et l'examen des plaintes. Les commissaires locaux et le commissaire régional possèdent également un pouvoir d'intervention leur permettant d'agir sur demande ou de leur propre initiative pour examen des situations lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Les commissaires locaux et le commissaire régional assurent également, entre autres fonctions, la promotion de l'indépendance de leur rôle et, de façon concertée, la promotion du régime d'examen des plaintes pour la population de la région du Bas-Saint-Laurent.

De plus, les commissaires locaux des établissements et le commissaire régional de l'Agence sont membres du comité de vigilance et de la qualité mis en place par chaque établissement et par l'Agence. Ces comités s'assurent, entre autres, du suivi des recommandations transmises par ces commissaires dans le cadre de leurs fonctions.

Faits marquants de l'année 2009-2010

Les activités de consolidation du régime d'examen des plaintes se sont poursuivies en 2009-2010. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2009-2010, on observe les faits marquants suivants concernant l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent et concernant les établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent.

L'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

- 7 dossiers de plainte ont été conclus par le commissaire régional relatifs à :
  - 13 motifs de plainte qui ont donné lieu à 1 mesure corrective.
- 19 dossiers d'intervention relatifs à 19 motifs d'intervention.
- 52 demandes d'assistance.
- 13 demandes de consultation.

Les établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

- 351 dossiers de plainte ont été conclus par les commissaires locaux relatifs à 435 motifs de plainte qui ont donné lieu à 226 mesures correctives.
- 27 dossiers d'intervention relatifs à 29 motifs d'intervention qui ont donné lieu à 20 mesures correctives.
- 212 demandes d'assistance.
- 37 demandes de consultation.
- 53 dossiers de plainte ont été conclus par les médecins examinateurs relatifs à 66 motifs de plainte qui ont donné lieu à 19 mesures correctives.

Par ailleurs, les activités de promotion du régime d'examen des plaintes ont été poursuivies en cours d'année. On note également les rencontres du commissaire régional avec les instances du Ministère et du Protecteur du citoyen, ainsi que les rencontres régionales avec les commissaires locaux des établissements et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent. Pour l'ensemble des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, des rencontres ont été tenues en cours d'année avec le Comité de vigilance et de la qualité afin de faire le suivi des dossiers de plainte et des recommandations afférentes.

Chapitre 1

Rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Introduction

La région du Bas-Saint-Laurent compte 8 municipalités régionales de comté (MRC) et on y dénombre 201 276 personnes. On compte également 138 organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux, 170 résidences pour personnes âgées, 11 entreprises ambulancières et 1 centre de communication santé.

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services a traité 7 dossiers de plainte, 19 dossiers d'intervention, 52 demandes d'assistance et 13 demandes de consultation.

Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte

1.1 Aperçu général

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, le commissaire régional a traité 7 dossiers de plainte. Par ailleurs, au cours des 3 dernières années, 36 dossiers de plainte conclus ont été traités, soit une moyenne de 12 dossiers par année. Les deux tableaux suivants font état de ce bilan.

Tableau 1 : Bilan des dossiers de plainte 2009-2010

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
0	7	7	0	0

En 2009-2010, aucun des dossiers de plainte n'a fait l'objet d'une transmission au Protecteur des usagers pour examen.

Tableau 2 : Évolution des dossiers de plainte

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
2009-2010	0	7	7	0	0
2008-2009	0	14	14	0	1
2007-2008	1	14	15	0	3

1.2 Auteur de la plainte

En regard des dossiers de plainte conclus en 2009-2010, le tableau 3 présente l'état des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur.

Tableau 3 : Auteur de la plainte

Auteur	Nombre	%
Représentant	3	43 %
Usager	4	57 %
Total	**7**	**100 %**

Au cours des trois dernières années, le bilan s'établit comme suit en regard de l'auteur de la plainte.

Tableau 4 : Évolution – Auteur de la plainte

Auteur	Exercice financier		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Représentant	67 %	36 %	43 %
Usager	33 %	64 %	57 %

1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'instance visée

Les tableaux 5 et 6 présentent le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et l'instance visée.

Tableau 5 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'instance visée

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
Agence	0	2	2	0	0
Organisme communautaire	0	1	1	0	0
Résidence pour personnes âgées	0	3	3	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	1	1	0	0
Total	**0**	**7**	**7**	**0**	**0**

Tableau 6 : Évolution des dossiers de plainte conclus

Instance visée	Exercice financier		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Agence	2	0	2
Organisme communautaire	3	1	1
Résidence pour personnes âgées	3	12	3
Services préhospitaliers d'urgence	7	1	1
Total	**15**	**14**	**7**

1.4 Motifs de plainte et mesures correctives

1.4.1 Motifs de plainte

L'examen des 7 dossiers de plainte a comporté un total de 13 motifs de plainte. Le tableau 7 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon les motifs pour l'ensemble des instances visées.

Tableau 7 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon les motifs pour l'ensemble des instances visées

Motif de plainte	Ensemble des instances visées	
	Total	%
Accessibilité	0	0 %
Aspect financier	0	0 %
Droits particuliers	0	0 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	6	46 %
Relations interpersonnelles	2	15 %
Soins et services dispensés	5	39 %
Autre	0	0 %
Total	**13**	**100 %**

1.4.2 Mesures correctives

Le tableau 8 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par le commissaire régional à la suite de l'examen des dossiers de plainte selon l'ensemble des motifs.

Tableau 8 : Bilan des mesures correctives selon l'ensemble des motifs

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	0
À portée systémique - Adaptation du milieu et de l'environnement	1
Total	**1**

1.5 Délai d'examen

Au cours de 2009-2010, on constate au tableau 9 que 72 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, comparativement à 100 % en 2008-2009.

Tableau 9 : Délai d'examen des dossiers de plainte

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	0
4 à 15 jours	2
16 à 30 jours	1
31 à 45 jours	2
Sous-total	**5 (72 %)**
46 à 60 jours	1
61 à 90 jours	0
91 à 180 jours	1
181 jours et plus	0
Sous-total	**2 (28 %)**
TOTAL	**7 (100 %)**

Le tableau 10 présente l'évolution du délai d'examen au cours des trois dernières années.

Tableau 10 : Évolution – Délai d'examen

Délai d'examen	Exercice financier		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
45 jours ou moins	73 %	100 %	72 %
Plus de 45 jours	27 %	0 %	28 %

Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention

2.1 Aperçu général

Les tableaux 11 et 12 présentent le bilan du traitement des dossiers d'intervention ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

Tableau 11 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
0	19	19	0

Tableau 12 : Évolution du bilan des dossiers d'intervention

Exercice	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
2009-2010	0	19	19	0
2008-2009	0	20	20	0
2007-2008	0	26	26	0

2.2 Origine et auteur de l'intervention

Le traitement des 19 interventions a été effectué à la suite de signalements adressés au commissaire régional. Le tableau 13 présente l'état des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon l'auteur.

Tableau 13 : Auteur de l'intervention

Auteur	Nombre	%
Représentant	1	5 %
Tiers	14	74 %
Usager	4	21 %
Total	**19**	**100 %**

2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon l'instance visée

Les tableaux 14 et 15 présentent l'état des dossiers d'intervention selon l'instance visée ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des dernières années.

Tableau 14 : Bilan des dossiers d'intervention selon l'instance visée

Instance visée	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
Agence	0	1	1	0
Organisme communautaire	0	5	5	0
Résidence pour personnes âgées	0	13	13	0
Total	**0**	**19**	**19**	**0**

Tableau 15 : Évolution des dossiers d'intervention conclus

Instance visée	Exercice financier		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Agence	1	1	1
Organisme communautaire	2	1	5
Résidence pour personnes âgées	23	17	13
Services préhospitaliers d'urgence	0	1	0
Autre	0	0	0
Total	**26**	**20**	**19**

2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives

2.4.1 Motifs d'intervention

L'ensemble des 19 dossiers d'intervention a comporté le traitement de 19 motifs. Le tableau 16 présente le bilan du traitement des dossiers d'intervention selon les motifs pour l'ensemble des instances visées.

Tableau 16 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon les motifs pour l'ensemble des instances visées

Motif d'intervention	Ensemble des instances visées	
	Total	%
Accessibilité	1	5 %
Aspect financier	7	37 %
Droits particuliers	1	5 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	6	32 %
Relations interpersonnelles	0	0 %
Soins et services dispensés	4	21 %
Autre	0	0 %
Total	**19**	**100 %**

2.4.2 Mesures correctives

Le tableau 17 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par le commissaire régional à la suite du traitement des dossiers d'intervention selon l'ensemble des motifs.

Tableau 17 : Bilan des mesures relié au traitement des dossiers d'intervention pour l'ensemble des motifs

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
- Adaptation des soins et services	1
- Ajustement financier	1
Sous-total	**2**
À portée systémique	**0**
Total	**2**

Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions du commissaire régional

3.1 Demandes d'assistance et de consultation

En 2009-2010, 52 demandes d'assistance ont été traitées par le commissaire régional. Les tableaux 18 et 19 présentent le bilan des demandes d'assistance ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

Tableau 18 : Demandes d'assistance

Assistance	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	17	33 %
Aide concernant un soin ou un service	35	67 %
Total	**52**	**100 %**

Tableau 19 : Évolution – Demandes d'assistance

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Demandes d'assistance	50	56	52

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes de consultation, 13 demandes ont été traitées en 2009-2010, comparativement à 11 en 2008-2009 et à 8 en 2007-2008. Ces demandes provenaient majoritairement des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements.

3.2 Autres fonctions du commissaire régional

Dans le cadre de ses autres fonctions, le commissaire régional a réalisé diverses activités, principalement en regard de la promotion du régime d'examen des plaintes, des relations avec le conseil d'administration de l'Agence et de sa collaboration au fonctionnement du régime au niveau des rencontres de la table des commissaires régionaux avec la Direction de la qualité du Ministère et avec le Vice-Protecteur du citoyen, ainsi que des rencontres avec les commissaires locaux et avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-Saint-Laurent. Au niveau de la promotion du régime, la diffusion des affiches promotionnelles et des dépliants s'est poursuivie en cours d'année et une rencontre a été tenue avec la section de Rivière-du-Loup de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR).

Le tableau 20 présente une synthèse des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du commissaire régional.

Tableau 20 : Autres fonctions du commissaire régional

Autres fonctions du commissaire	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	2	9,52 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0,00 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	2	9,52 %
Autre	0	0,00 %
Sous-total	**4**	**19,04 %**
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	1	4,76 %
Attentes du conseil d'administration	0	0,00 %
Autre	0	0,00 %
Sous-total	**1**	**4,76 %**
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	1	4,76 %
Sous-total	**1**	**4,76 %**
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0,00 %
Soutien aux commissaires locaux	2	9,52 %
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	12	57,14 %
Autre	1	4,76 %
Sous-total	**15**	**71,42 %**
Total	**21**	**100,00 %**

Soulignons par ailleurs que l'on retrouve sur le site Internet de l'Agence, dans la section ***Plaintes et droits des usagers***, différents renseignements sur le régime d'examen des plaintes, dont entre autres :

- Le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes de l'Agence;
- Les coordonnées :
  - des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements de la région;
  - des comités des usagers des établissements;
  - du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent;
  - de PLAIDD-BF (Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve);
  - du Protecteur du citoyen.

Chapitre 2

Rapport des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Introduction

Le réseau des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent se compose de dix établissements publics se partageant les missions suivantes : CLSC, CHSGS, CHSLD, CR et CPEJ.

MRC/Région	Établissements publics (10) (Localité)	Missions				
de Kamouraska	Centre de santé et de services sociaux de Kamouraska (Saint-Pascal)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
de Rivière-du-Loup	Centre de santé et de services sociaux de Rivière-du-Loup (Rivière-du-Loup)	CLSC	CHSGS	CHSLD	CRPAT	
de Témiscouata	Centre de santé et de services sociaux de Témiscouata (Notre-Dame-du-Lac)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
Les Basques	Centre de santé et de services sociaux des Basques (Trois-Pistoles)	CLSC		CHSLD		
de Rimouski-Neigette	Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette (Rimouski)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
de La Mitis	Centre de santé et de services sociaux de La Mitis (Mont-Joli)	CLSC		CHSLD	CRDP	
de La Matapédia	Centre de santé et de services sociaux de La Matapédia (Amqui)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
de Matane	Centre de santé et de services sociaux de Matane (Matane)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
Région du Bas-Saint-Laurent	Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent (Rimouski)				CRJDA	CPEJ
	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle du Bas-Saint-Laurent (Rimouski)				CRDI-TED	

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont traité 351 dossiers de plainte, 27 dossiers d'intervention, 212 demandes d'assistance et 37 demandes de consultation.

Par ailleurs, les médecins examinateurs ont traité 53 dossiers de plainte conclus.

Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les commissaires locaux

1.1 Aperçu général

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, on remarque que 351 dossiers de plainte ont été conclus par les commissaires locaux. Par ailleurs, au cours des 3 dernières années, 1 034 dossiers de plainte conclus ont été traités, soit une moyenne de 344 dossiers par année. Les deux tableaux suivants font état de ce bilan.

Tableau 21 : Bilan des dossiers de plainte 2009-2010

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
54	323	351	26	13

On remarque par ailleurs que 13 des 351 dossiers de plainte conclus ont été transmis au Protecteur du citoyen pour examen.

Tableau 22 : Évolution des dossiers de plainte

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
2009-2010	54	323	351	26	13
2008-2009	29	330	305	54	23
2007-2008	38	369	378	29	23

1.2 Auteur de la plainte

En regard des dossiers de plainte conclus en 2009-2010, le tableau 23 présente l'état des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur de la plainte.

Tableau 23 : Auteur de la plainte

Auteur	Nombre	%
Représentant	139	39 %
Tiers	4	1 %
Usager	212	60 %
Total	**355**	**100 %**

1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements

Le tableau 24 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et la mission des établissements.

Tableau 24 : Bilan des dossiers de plainte selon la mission des établissements

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
CLSC	9	35	41	3	1
CH					
CHSGS	24	223	235	12	4
CHSLD	9	32	37	4	7
CPEJ	4	19	20	3	1
CR					
CRDI-TED	8	5	10	3	0
CRDP					
CRDA	0	1	1	0	0
CRDV	0	2	2	0	0
CRDM	0	6	5	1	0
CRJDA	0	0	0	0	0
Total	**54**	**323**	**351**	**26**	**13**

1.4 Motifs de plainte et mesures correctives

1.4.1 Motifs de plainte

L'examen par les commissaires locaux des 351 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 435 motifs de plainte. Le tableau 25 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon les motifs de plainte pour l'ensemble des missions des établissements.

Tableau 25 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs pour l'ensemble des missions des établissements

Motif de plainte	Ensemble des missions des établissements	
	Total	%
Accessibilité	85	20 %
Aspect financier	35	8 %
Droits particuliers	27	6 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	83	19 %
Relations interpersonnelles	84	19 %
Soins et services dispensés	117	28 %
Autre	0	0 %
Total	**435**	**100 %**

1.4.2 Mesures correctives

Le tableau 26 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par les commissaires locaux à la suite de l'examen des dossiers de plainte conclus selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur les 226 mesures recommandées, 131 d'entre elles ont une portée individuelle et 95 ont une portée systémique.

Tableau 26 : Bilan des mesures correctives reliées à l'examen des dossiers de plainte conclus

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
- Adaptation des soins et services	49
- Adaptation du milieu et de l'environnement	20
- Ajustement financier	16
- Conciliation / Intercession / Médiation / Liaison	4
- Information / Sensibilisation d'un intervenant	34
- Respect des droits	3
- Autre	5
Sous-total	**131**
À portée systémique	
- Adaptation des soins et services	56
- Adaptation du milieu et de l'environnement	12
- Adoption / Révision / Application de règles et procédures	15
- Ajustement financier	3
- Communication promotion	4
- Respect des droits	3
- Autre	2
Sous-total	**95**
Total	**226**

1.5 Délai d'examen

Au cours de 2009-2010, on constate au tableau 27 que 72 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours ou moins, comparativement à 64 % en 2008-2009.

Tableau 27 : Délai d'examen des dossiers de plainte

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	7
4 à 15 jours	51
16 à 30 jours	73
31 à 45 jours	120
Sous-total	**251 (72 %)**
46 à 60 jours	42
61 à 90 jours	22
91 à 180 jours	30
181 jours et plus	6
Sous-total	**100 (28 %)**
TOTAL	**351 (100 %)**

Le tableau 28 présente l'évolution du délai d'examen des dossiers de plainte au cours des trois dernières années.

Tableau 28 : Évolution – Délai d'examen

Délai d'examen	Exercice financier		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
45 jours ou moins	76 %	64 %	72 %
Plus de 45 jours	24 %	36 %	28 %

1.6 Bilan des dossiers de plainte conclus transmis au Protecteur du citoyen

Les 13 dossiers de plainte qui ont été transmis au Protecteur du citoyen ont comporté 18 motifs. Le tableau 29 présente le bilan de ces dossiers de plainte conclus selon les motifs.

Tableau 29 : Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au Protecteur du citoyen

Motif	Nombre
Accessibilité	2
Aspect financier	3
Droits particuliers	3
Organisation du milieu et ressources matérielles	5
Relations interpersonnelles	2
Soins et services dispensés	3
Autre	0
Total	**18**

Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention par les commissaires locaux

2.1 Aperçu général

Les tableaux 30 et 31 présentent le bilan du traitement des dossiers d'intervention ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

Tableau 30 : Bilan des dossiers d'intervention

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
18	44	27	35

Tableau 31 : Évolution du bilan des dossiers d'intervention

Exercice	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
2009-2010	18	44	27	35
2008-2009	10	44	36	18
2007-2008	6	38	34	10

2.2 Origine et auteur de l'intervention

En regard du traitement des 27 dossiers d'intervention, 8 d'entre eux ont été traités sur constat par les commissaires locaux et 19 d'entre eux ont été traités sur signalement aux commissaires locaux. Le tableau 32 présente l'état des dossiers d'intervention selon l'auteur.

Tableau 32 : Auteur de l'intervention

Auteur	Nombre	%
Représentant	11	40 %
Tiers	9	33 %
Usager	7	27 %
Total	**27**	**100 %**

2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements

Le tableau 33 présente le traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements.

Tableau 33 : Bilan des dossiers d'intervention selon la mission des établissements

Mission	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
CLSC	6	4	5	5
CH				
CHSGS	5	10	9	6
CHSLD	5	10	7	8
CPEJ	0	3	2	1
CR				
CRDI-TED	2	15	3	14
CRDP				
CRDM	0	1	1	0
CRJDA	0	0	0	0
Total	**18**	**43**	**27**	**34**

2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives

2.4.1 Motifs d'intervention

Le traitement par les commissaires locaux de 27 dossiers d'intervention a comporté un total de 29 motifs. Le tableau 34 présente le bilan du traitement des dossiers d'intervention selon le motif pour l'ensemble des missions des établissements.

Tableau 34 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon le motif pour l'ensemble des missions des établissements

Motifs d'intervention	Ensemble des missions des établissements	
	Total	%
Accessibilité	2	7 %
Aspect financier	3	10 %
Droits particuliers	5	17 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	7 %
Relations interpersonnelles	5	17 %
Soins et services dispensés	12	42 %
Autre	0	0 %
Total	**29**	**100 %**

2.4.2 Mesures correctives

Le tableau 35 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par les commissaires locaux à la suite du traitement des dossiers d'intervention selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur les 20 mesures recommandées, 5 d'entre elles ont une portée individuelle et 15 ont une portée systémique.

Tableau 35 : Bilan des mesures correctives reliées au traitement des dossiers d'intervention pour l'ensemble des motifs

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
- Adaptation des soins et services	2
- Ajustement financier	1
- Information / Sensibilisation des intervenants	1
- Respect des droits	1
Sous-total	**5**
À portée systémique	
- Adaptation des soins et services	2
- Adaptation du milieu et de l'environnement	2
- Adoption / Révision / Application de règles et procédures	9
- Communication / Promotion	1
- Promotion du régime	1
Sous-total	**15**
Total	**20**

Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions des commissaires locaux

3.1 Demandes d'assistance et de consultation

En 2009-2010, 212 demandes d'assistance ont été traitées par les commissaires locaux. Le tableau 36 présente un portrait de cette situation.

Tableau 36 : État des demandes d'assistance

Assistance	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	20	10 %
Aide concernant un soin ou un service	192	90 %
Total	**212**	**100 %**

Par ailleurs, on constate que les commissaires locaux ont traité 37 demandes de consultation.

3.2 Autres fonctions des commissaires locaux

Le tableau 37 fait état des différentes activités relatives à l'exercice des autres fonctions des commissaires locaux.

Tableau 37 : État des autres fonctions des commissaires locaux

Autres fonctions du commissaire	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	34	20,36 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	18	10,78 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	21	12,57 %
Autre	7	4,19 %
Sous-total	**80**	**47,90 %**
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	16	9,58 %
Attentes du conseil d'administration	5	2,99 %
Autre	4	2,40 %
Sous-total	**25**	**14,97 %**
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	29	17,37 %
Sous-total	**29**	**17,37 %**
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	13	7,78 %
Soutien aux commissaires locaux	10	5,99 %
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	4	2,40 %
Autre	6	3,59 %
Sous-total	**33**	**19,76 %**
Total	**167**	**100,00 %**

Section 4 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs

4.1 Aperçu général

Le tableau 38 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs. Ainsi, 53 dossiers ont été conclus au cours de l'exercice 2009-2010.

Tableau 38 : Bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
26	48	53	21	3

Notons que 3 des 53 dossiers de plainte conclus ont été transmis pour examen au comité de révision. Par ailleurs, le tableau 39 présente l'évolution des dossiers de plainte au cours des 3 dernières années. On remarque que 174 dossiers de plainte conclus ont été traités au cours de cette période, soit une moyenne de 58 dossiers par année.

Tableau 39 : Évolution des dossiers de plainte conclus selon l'étape de l'examen

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
2009-2010	26	48	53	21	2
2008-2009	26	49	49	26	7
2007-2008	14	84	72	26	4

4.2 Auteur de la plainte

Le tableau 40 présente le portrait de l'auteur de la plainte. On remarque que dans 58 % des situations, c'est l'usager qui est l'auteur de la plainte.

Tableau 40 : Auteur de la plainte

Auteur	Nombre	%
Représentant	20	38 %
Tiers	2	4 %
Usager	31	58 %
Total	**53**	**100 %**

4.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements

Le tableau 41 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et la mission des établissements. Les dossiers de plainte concernant la mission « centre hospitalier » représentent 90 % de l'ensemble des dossiers de plainte examinés par les médecins examinateurs.

Tableau 41 : Bilan des dossiers de plainte selon l'examen et la mission des établissements

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
CLSC	0	4	4	0	1
CH					
CHSGS	26	43	48	21	2
CHSLD	0	0	0	0	0
CR					
CRDP					
CRDM	0	1	1	0	0
Total	**26**	**48**	**53**	**21**	**3**

4.4 Motifs de plainte et mesures correctives

4.4.1 Motifs de plainte

L'examen par les médecins examinateurs des 53 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 66 motifs de plainte. Le tableau 42 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs de plainte pour l'ensemble des missions des établissements.

Tableau 42 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs pour l'ensemble des missions des établissements

Motif de plainte	Ensemble des missions	
	Total	%
Accessibilité	5	7 %
Aspect financier	0	0 %
Droits particuliers	3	4 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0 %
Relations interpersonnelles	20	31 %
Soins et services dispensés	38	58 %
Total	**66**	**100 %**

4.4.2 Mesures correctives

Le tableau 43 présente le bilan des mesures qui ont été recommandées par les médecins examinateurs à la suite de l'examen des dossiers de plainte conclus selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur un total de 19 mesures recommandées, 13 d'entre elles ont une portée individuelle et 6 ont une portée systémique.

Tableau 43 : Bilan des mesures correctives reliées à l'examen des dossiers de plainte conclus pour l'ensemble des motifs

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
- Adaptation des soins et services	6
- Conciliation / Intercession / Médiation / Liaison	2
- Information / Sensibilisation d'un intervenant	3
- Respect du choix	1
- Autre	1
Sous-total	**13**
À portée systémique	
- Adaptation des soins et services	5
- Adoption / Révision / Application de règles et procédures	1
Sous-total	**6**
Total	**19**

4.5 Délai d'examen

Au cours de 2009-2010, on constate au tableau 44 que 38 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, et ce, comparativement à 41 % en 2008-2009.

Tableau 44 : Délai d'examen des dossiers de plainte

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	1
4 à 15 jours	8
16 à 30 jours	2
31 à 45 jours	9
Sous-total	**20 (38 %)**
46 à 60 jours	7
61 à 90 jours	3
91 à 180 jours	10
181 jours et plus	13
Sous-total	**33 (62 %)**
TOTAL	**53 (100 %)**

Par ailleurs, le tableau 45 présente l'évolution du délai d'examen des dossiers de plainte au cours des trois derniers exercices financiers.

Tableau 45 : Évolution – Délai d'examen

Délai d'examen	Exercice financier		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
45 jours ou moins	56 %	41 %	38 %
Plus de 45 jours	44 %	59 %	62 %

4.6 Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision

Au cours de l'année 2009-2010, 3 des 53 dossiers de plainte conclus par les médecins examinateurs ont été transmis au comité de révision concerné des établissements pour un examen en dernière instance. Ces trois dossiers de plainte ont comporté trois motifs. Le tableau 46 présente le bilan de ces dossiers de plainte conclus selon les motifs.

Tableau 46 : Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au comité de révision

Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	0
Soins et services dispensés	3
Autre	0
Total	**3**

Par ailleurs, l'examen des dossiers de plainte transmis au comité de révision n'a comporté aucune mesure corrective.

En ce qui concerne le délai d'examen, le tableau 47 présente l'état de situation.

Tableau 47 : Délai d'examen des dossiers de plainte – Comité de révision

Délai d'examen	Nombre
Moins de 60 jours	1
61 à 90 jours	1
91 à 180 jours	0
181 jours et plus	1
TOTAL	**3**

Finalement, le tableau 48 présente l'état des dossiers ayant fait l'objet d'une demande de révision selon le processus d'examen.

Tableau 48 : État des dossiers ayant fait l'objet d'une demande au comité de révision

Processus d'examen	Nombre	%
Confirmation des conclusions du médecin examinateur	1	100 %
Demande de complément d'examen	0	0 %
Études pour fins disciplinaires	0	0 %
Recommandations de mesures pour réconcilier	0	0 %
Total	**1**	**100 %**

Conclusion

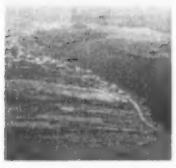
Parmi les faits marquants de l'exercice financier 2009-2010, on remarque, entre autres, que le commissaire régional a traité 7 dossiers de plainte relatifs à 13 motifs de plainte qui ont donné lieu à une mesure corrective à portée systémique. Au chapitre des motifs de plainte, 46 % concernent l'organisation du milieu et les ressources matérielles, 39 % les soins et services dispensés et 15 % les relations interpersonnelles. En ce qui concerne les dossiers d'intervention, 19 dossiers ont été traités et ils ont généré 19 motifs de plainte qui ont donné lieu à 2 mesures correctives à portée individuelle.

En ce qui concerne les activités des établissements, les commissaires locaux ont, entre autres, procédé à l'examen de 351 dossiers de plainte relatifs à 435 motifs de plainte qui ont donné lieu à 226 mesures correctives, soit 131 mesures à portée individuelle et 95 mesures à portée systémique. Ils ont également procédé au traitement de 27 dossiers d'intervention relatifs à 29 motifs et qui ont donné lieu à 20 mesures correctives, soit 5 à portée individuelle et 15 à portée systémique.

Les médecins examinateurs, pour leur part, ont traité 53 dossiers de plainte relatifs à 66 motifs de plainte et donnant lieu à 19 mesures correctives, soit 13 à portée individuelle et 6 à portée systémique.

Il faut souligner également la mise à jour du Système d'information de gestion sur les plaintes et de l'amélioration des services (SIGPAQS) qui aura permis, entre autres, d'inclure les données sur les dossiers d'intervention traités par le commissaire régional et les commissaires locaux, ainsi que les dossiers du comité de révision des établissements.

Les résultats obtenus de la gestion du régime d'examen des plaintes par l'Agence et les établissements témoignent de l'engagement de l'ensemble des intervenants qui ont contribué à assurer des services de qualité à la population du Bas-Saint-Laurent.



Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
Québec